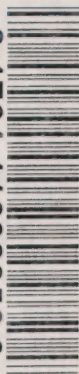


The Commissioner at your service!

CA1
OL
- 2007



3 1761 11638356 3



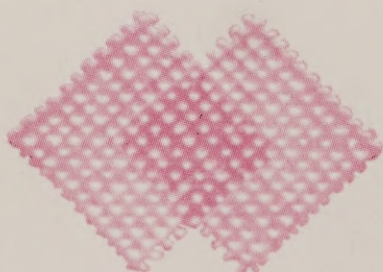
OFFICE OF THE
COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES



COMMISSARIAT
AUX LANGUES
OFFICIELLES

The Texture of Canada

*A fabric is woven
of many threads.
Those of us who
speak English and
those of us
who speak French -
ourselves made up of
many different elements -
have joined together
to weave a social fabric
called Canada.*





THE COMMISSIONER AT YOUR SERVICE

DYANE ADAM IS CANADA'S COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES

HER MANDATE:

As an agent of change and an ombudsman, the Commissioner of Official Languages has a mandate to take all measures intended to ensure that the three main objectives of the *Official Languages Act* are met, namely:

- the equality of English and French in Parliament, within the Government of Canada, the federal administration and institutions subject to the *Act*;
- the preservation and development of official language communities in Canada;
- the equality of English and French in Canadian society.

THE COMMISSIONER: AN OMBUDSMAN AND AGENT OF CHANGE!

The Commissioner of Official Languages plays a unique and essential role in protecting linguistic duality at the federal level. As an ombudsman, the Commissioner ensures that the languages rights of Canadians are respected in accordance with the provisions of the *Act*. She is also a key player in resolving major language issues.

The Commissioner also acts as an agent of change within federal agencies. She seeks to diversify her methods of intervention by using new, more effective problem-solving methods. As such, the Commissioner makes greater use of negotiation, facilitation and reconciliation in order to achieve lasting and meaningful results.

HER WORK

The Commissioner:

- conducts investigations on complaints she receives or on her own initiative and, when necessary, recommends corrective measures or changes;
- conducts studies, research and analyses to better understand the evolution of the status and use of English and French in Canada;
- advises institutions in order to revitalize Canada's linguistic duality;
- informs members of the Canadian public of their language rights;
- monitors the advancement of English and French in Canadian society;
- contributes to the development and vitality of official language minority communities.

**The Commissioner reports
directly to Parliament.**

MYTHS

“ *The Official Languages Act...*

- favours one group in society over another;
- forces you to learn a second language;
- seeks to make Canada a bilingual country from sea to sea.”

REALITY

- The *Official Languages Act* is based on equity, the principle upon which our country was founded.
- The Commissioner and her staff ensure that federal institutions comply with the *Act*.
- The purpose of the *Act* is to ensure that when you deal with the federal government, you are served in your preferred official language, where numbers warrant, with due respect and courtesy. It doesn't mean that all Canadians must be bilingual.
- The *Act* also allows federal employees in certain regions to work in either official language.
- Under the *Act*, federal programs must enhance the vitality of Anglophone and Francophone minority communities and the recognition of both English and French in Canadian society.

The *Official Languages Act* was passed in 1969 and amended in 1988.

LANGUAGE RIGHTS

Under the *Official Languages Act*:

- members of the public have the right to use English or French to communicate with federal institutions subject to the *Act*;
- federal employees have the right to work in the official language of their choice in the regions designated in this regard;
- all Canadians, whether English-speaking or French-speaking, have the right to equal opportunities for employment and advancement in federal institutions.

**If you believe that
your language rights
have not been respected,
tell us about it.**

**Simply contact the Office of the
Commissioner of Official
Languages in your region.
You will find our toll-free numbers
at the end of this leaflet.**

MAKING A COMPLAINT...

OPENING THE DOOR FOR CHANGE

Who can make a complaint?

Members of the public and federal employees, either on their own behalf or on behalf of a group or community.

About what?

- you were not able to obtain service in your preferred official language in a federal government office that is designated bilingual;
- you find it difficult to work in your preferred official language as an employee of the federal public service in a bilingual region;
- you believe that your opportunities for employment or advancement in the federal public service have been limited by your language of work;
- any other matter covered by the *Official Languages Act*.

When?

You may make a complaint if you feel you have been unfairly treated as regards your language rights.

The sooner the complaint is made, the easier it is for the investigators to do their work.

How?

You can telephone, write, send a fax, or visit our Headquarters or one of our regional offices to file your complaint in person. For reasons of confidentiality, complaints may not be filed by E-mail or through our Web site.

For most complaints, we need:

- the date;
- the time;
- the location;
- a brief summary of the incident or situation.

The more details you can provide, the easier it will be to conduct the investigation and the faster it will go.

When you make a complaint, you are asserting your language rights!

THE COMPLAINTS PROCESS

When you file a complaint:

- our staff determines whether your complaint can be investigated under the *Official Languages Act*;
- an investigation is opened, the institution involved is informed of the nature of the complaint made against it;
- if appropriate, the Commissioner will recommend that the institution take certain measures to remedy the situation.

In some cases, if the institution does not remedy the problem or refuses to comply with the recommendations, the Commissioner may appear in court on your behalf.

Throughout the process, you are kept informed of the progress and results of the investigation.

Your complaint is handled confidentially, unless you authorize us to reveal your name.

AT YOUR SERVICE!

To find out more about the Office of the Commissioner and official languages, visit our Web site (www.ocol-clo.gc.ca) or send a request for information by E-mail to message@ocol-clo.gc.ca. You may also contact the regional office closest to you.

We will be pleased to serve you.

HEADQUARTERS

Canada Building

344 Slater Street, 3rd Floor

Ottawa, Ontario K1A 0T8

Tel.: (613) 996-6368 or 1-877-996-6368

Fax: (613) 993-5082

E-mail: message@ocol-clo.gc.ca

REGIONAL OFFICES

Atlantic Region

Tel.: (506) 851-7047 or 1-800-561-7109

Fax: (506) 851-7046

Quebec Region

Tel.: (514) 283-4996 or 1-800-363-0628

Fax: (514) 283-6677

Ontario Region

Tel.: (416) 973-1903 or 1-800-387-0635

Fax: (416) 973-1906

Manitoba and Saskatchewan Region

Tel.: (204) 983-2111 or 1-800-665-8731

Fax: (204) 983-7801

Alberta, British Columbia,

Northwest Territories,

Yukon and Nunavut Region

Tel.: (780) 495-3111 or 1-800-661-3642

Fax: (780) 495-4094

The official
language of your
choice

LET'S HEAR IT!

La langue officielle
de votre choix

FAUT

L'ENTENDRE !



ADMINISTRATION CENTRALE

Édifice Canada

344, rue Slater, 3^e étage

Ottawa (Ontario) K1A 0T8

Tél. : (613) 996-6368 ou 1 877 996-6368
Télécopieur : (613) 993-5082

Courriel : message@ocol-clo.gc.ca

BUREAUX RÉGIONAUX

Région de l'Atlantique

Tél. : (506) 851-7047 ou 1 800 561-7109
Télécopieur : (506) 851-7046

Région du Québec

Tél. : (514) 283-4996 ou 1 800 363-0628
Télécopieur : (514) 283-6677

Région de l'Ontario

Tél. : (416) 973-1903 ou 1 800 387-0635
Télécopieur : (416) 973-1906

Région du Manitoba et de la

Saskatchewan

Tél. : (204) 983-2111 ou 1 800 665-8731
Télécopieur : (204) 983-7801

Région de l'Alberta, de la

Colombie-Britannique, des

Territoires du Nord-Ouest, du

Yukon et du Nunavut

Tél. : (780) 495-3111 ou 1 800 661-3642
Télécopieur : (780) 495-4094

À VOTRE SERVICE !

Pour en savoir davantage sur le Commissariat et sur les langues officielles, visitez notre site Web

(www.ocol-clo.gc.ca) ou encore faites une demande de renseignements par courriel à message@ocol-clo.gc.ca. Vous pouvez également vous adresser au bureau régional le plus près de chez vous.

Ce sera un plaisir de vous servir.

LE PARCOURS D'UNE PLAINTÉ

Lorsque vous déposez une plainte :

- notre personnel détermine si votre plainte peut faire l'objet d'une enquête aux termes de la *Loi sur les langues officielles*;

- une enquête est ouverte; l'institution concernée est informée de la nature de la plainte qui a été déposée contre elle;
- s'il y a lieu, la Commissaire recommande à l'institution visée des moyens de remédier à la situation afin que des changements soient apportés.

Dans certains cas, si l'institution ne

corrige pas le problème ou refuse de se

conformer aux recommandations, la

Commissaire peut comparaître devant les

tribunaux en votre nom.

Tout au long du processus, vous êtes tenu

au courant du déroulement et de

l'avancement des résultats de l'enquête.

Votre plainte est traitée de manière

confidentielle, sauf si vous autorisez à

révéler votre nom.

En portant plainte, vous faites valoir vos droits linguistiques !

Plus le dossier de votre plainte sera complet, plus l'enquête sera facile et rapide à mener.

- la date;
- l'heure;
- l'endroit;
- un bref résumé de l'incident ou de la situation.

Pour la plupart des plaintes, il nous faut :

vous pouvez téléphoner, écrire, télécopier ou vous rendre directement à l'administration centrale ou à un de nos bureaux régionaux pour déposer votre plainte. Pour des raisons de confidentialité, les plaintes ne doivent pas être déposées ni par courriel ni en utilisant notre site Web.

Comment ?

Dès que vous croyez avoir subi une injustice liée à vos droits linguistiques, vous pouvez porter plainte. Le plus tôt possible sera le mieux pour faciliter le travail des enquêteurs.

Quand ?

PORTER PLAINTE...

C'EST OUVRIR LA PORTE AU CHANGEMENT

Qui peut porter plainte ?

Le public et les fonctionnaires fédéraux, en leur nom personnel ou pour le compte d'un groupe ou d'une collectivité.

À quel sujet ?

- Vous n'avez pu obtenir de services dans la langue officielle de votre choix dans un bureau du gouvernement fédéral désigné bilingue;
- Vous êtes un employé ou une employée de la fonction publique fédérale dans une région bilingue et éprouvez de la difficulté à travailler dans la langue officielle de votre choix;
- Vous pensez qu'il y a atteinte à vos possibilités d'emploi ou d'avancement dans la fonction publique fédérale à cause de votre langue de travail;
- ou toute autre question visée par la *Loi sur les langues officielles*.

DES DROITS LINGUISTIQUES

La Loi sur les langues officielles donne des droits. Entre autres :

- le public a le droit d'utiliser le français ou l'anglais pour communiquer avec les institutions fédérales assujetties à la Loi;
- les fonctionnaires fédéraux ont le droit de travailler dans la langue officielle de leur choix dans les régions désignées à cette fin;
- tous les Canadiens et Canadiennes, d'expression française ou anglaise, ont le droit de bénéficier des mêmes chances d'emploi et d'avancement dans les institutions fédérales.

Si vous jugez que vos droits linguistiques n'ont pas été respectés, informez-nous de votre situation. Communiquez avec le bureau du Commissariat aux langues officielles de votre région. Vous trouverez à la fin de ce dépliant nos numéros sans frais.

- La *Loi sur les langues officielles* est basée sur l'équité, principe sur lequel notre pays a été fondé.
- La Commissaire et son personnel s'assurent que les institutions fédérales se conforment à la *Loi*.
- La *Loi* a pour objectif de faire en sorte que lorsque vous adressez au gouvernement fédéral, vous soyez servis dans la langue officielle de votre choix, là où la demande le justifie, avec le respect et la courtoisie qui vous sont dus. Cela ne signifie pas que tous les Canadiens et Canadiennes doivent être bilingues.

- La *Loi* permet en outre aux fonctionnaires fédéraux, dans certaines régions, de travailler dans l'une ou l'autre des deux langues officielles.

- Conformément à la *Loi*, les programmes fédéraux doivent favoriser l'épanouissement des communautés minoritaires francophones et anglophones et la reconnaissance du français et de l'anglais dans la société canadienne.

La Loi sur les langues officielles a été adoptée en 1969 et renouvelée en 1988.

« La Loi sur les langues officielles... »

- a pour but de favoriser un groupe linguistique ou l'autre de la société canadienne;
- vise à vous forcer à apprendre une langue seconde;
- veut faire du Canada un pays bilingue, d'un océan à l'autre. »



- effectue des enquêtes à la suite de plaintes qu'elle reçoit ou de sa propre initiative et, lorsqu'il y a lieu, recommande des mesures correctives ou des changements;

- effectue des études, des recherches et des analyses afin de mieux comprendre l'évolution du statut et de l'usage du français et de l'anglais au pays;

- conseille les institutions en vue de revitaliser la dualité linguistique canadienne;

- informe le public canadien de ses droits linguistiques;

- surveille l'avancement du français et de l'anglais dans la société canadienne;

- contribue au développement et à l'épanouissement des communautés de langue officielle vivant en situation minoritaire.

La Commissaire se rapporte directement au Parlement.

LA COMMISSAIRE : UN OMBUDSMAN ET UN AGENT DE CHANGEMENT !

La Commissaire aux langues officielles joue un rôle unique et indispensable en ce qui concerne la protection de la dualité linguistique au plan fédéral. À titre d'ombudsman, la Commissaire veille à ce que les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes soient respectés selon les dispositions de la *Loi*. De plus, elle s'implique davantage dans la résolution des grandes questions linguistiques.

La Commissaire joue aussi un rôle d'agent de changement auprès des organismes fédéraux. Elle cherche à diversifier ses moyens d'intervention en appliquant de nouvelles méthodes de résolution de problèmes plus efficaces. À ce titre, la Commissaire utilise davantage la négociation, la facilitation et la réconciliation en espérant que les résultats soient durables et concrets.

LA COMMISSAIRE À VOTRE SERVICE !



DYANE ADAM EST LA COMMISSAIRE AUX LANGUES
OFFICIELLES DU CANADA

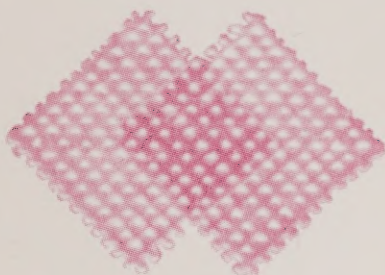
SON MANDAT :

En tant qu'agent de changement et ombudsman, la Commissaire aux langues officielles a pour mandat de prendre toutes les mesures visant à assurer la réalisation des trois grands objectifs de la *Loi sur les langues officielles*, soit :

- l'égalité du français et de l'anglais au sein du Parlement, du gouvernement du Canada, de l'administration fédérale et des institutions assujetties à la *Loi*;
- le maintien et l'épanouissement des collectivités de langue officielle au Canada;
- l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le tissu social canadien

Un tissu est fait de
nombreux fils.
Les citoyens et citoyennes
de ce pays, parlant le
français ou l'anglais et
ayant des racines
ethnoculturelles fort
diverses, forment un tissu
social que nous appelons le
Canada.



La Commissaire à votre service !

